

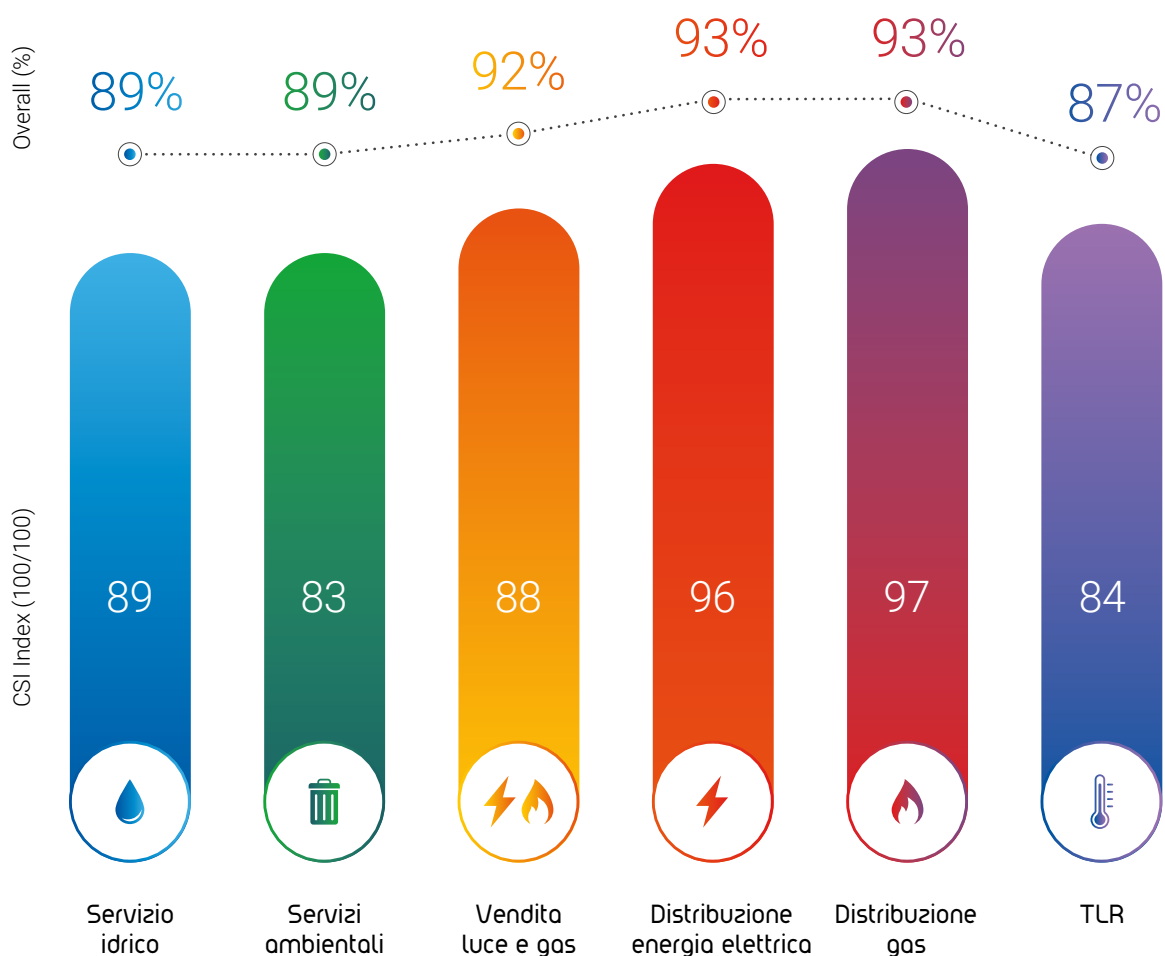
Soddisfazione dei clienti

Il Gruppo Iren ha strutturato un sistema di rilevazione annuale della valutazione della qualità dei servizi erogati, al fine di individuare interventi operativi di miglioramento continuo e conseguenti azioni di comunicazione.

Le indagini di *customer satisfaction* sono affidate alla Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, che si rapporta con le Business Unit aziendali per la definizione delle aree di indagine e l'analisi dei risultati conseguiti. L'indagine sulla soddisfazione dei clienti fornisce per i diversi settori:

- un indicatore complessivo (CSI index) che rappresenta la soddisfazione del cliente, in termini di differenza tra il valore percepito nel servizio e le aspettative, rispetto a diversi aspetti tecnici e relazionali tra loro ponderati. In questo ambito vengono espresse valutazioni su un complesso di oltre 160 fattori relativi alle caratteristiche intrinseche del servizio, alla sua continuità e affidabilità, alla sua efficienza ed efficacia, al rapporto costo/qualità e alle modalità di pagamento, alla gestione della relazione con il cliente attraverso i diversi canali, inclusa la gestione dei reclami e dei feedback, e alla capacità di ascolto delle esigenze;
- un indicatore di soddisfazione complessiva sintetica (overall) che viene rilevato attraverso una domanda diretta al cliente per evidenziare il livello di soddisfazione globale percepita. La soddisfazione globale evidenzia la percentuale di clienti che si dichiara soddisfatta.

L'indagine 2023 mostra risultati positivi e, sostanzialmente, in linea con le passate rilevazioni.



CONCILIAZIONE

La conciliazione è una procedura stragiudiziale che permette al cliente e al Gruppo di risolvere, attraverso il dialogo e con formalità e tempi certi, eventuali controversie che dovessero insorgere in relazione ai rapporti di vendita e distribuzione energia elettrica e gas, di gestione del servizio idrico integrato e di vendita del teleriscaldamento, che non siano state positivamente risolte in sede di reclamo. Dal 2017 nei settori energia elettrica e gas e, dal 2023 nei settori idrico e del teleriscaldamento, la conciliazione è una tappa obbligatoria prima di rivolgersi eventualmente al giudice. Il tentativo di conciliazione può essere svolto attraverso il Servizio conciliazione di ARERA presso l'Acquirente Unico, attraverso l'Organismo di conciliazione paritetica Iren – Associazioni comitato nazionale consumatori ed utenti, riconosciuto da ARERA come Organismo ADR (*Alternative Dispute Resolution*), oppure attraverso altri Organismi ADR riconosciuti. Iren ha sottoscritto, già nel 2017, con 19 Associazioni dei Consumatori Nazionali, il protocollo di Conciliazione.

Sono proseguite, inoltre, le attività del servizio, attivato da Iren Mercato, dedicato alle segnalazioni delle Associazioni dei Consumatori, strutturato attraverso una casella e-mail dedicata, un numero dedicato e la possibilità di fissare incontri agli sportelli per pratiche specifiche; si sono in particolare svolti incontri periodici con le sedi territoriali delle Associazioni per l'analisi delle segnalazioni ricevute. Nel 2023 il numero di conciliazioni risulta in crescita del 46% rispetto al 2022: aumentano del 54% le conciliazioni relative ai servizi energetici e del 16% le conciliazioni relative al servizio idrico integrato.

RECLAMI E VIOLAZIONI

Il monitoraggio dei reclami costituisce non solo un obbligo nei confronti degli Enti di regolazione, ma è anche strumento gestionale fondamentale per individuare criticità, definire e implementare azioni correttive.

Il numero e la tipologia dei reclami costituisce, quindi, un elemento di forte attenzione per il Gruppo e attesta, al contempo, l'aumentata consapevolezza dei clienti e il livello crescente delle loro aspettative.

Sui siti delle società del Gruppo che gestiscono i servizi di igiene ambientale, il servizio idrico integrato ed effettuano la vendita di energia elettrica, gas e calore sono illustrate le procedure per presentare un reclamo e sono presenti i moduli per semplificarne l'esposizione e l'invio. I canali e le modalità per effettuare un reclamo sono indicati anche nell'informativa contenuta nelle bollette, dove sono indicate tutte le informazioni per la sua corretta gestione, e nelle carte dei servizi gentili.

Nel 2023 il Gruppo Iren ha ricevuto complessivamente 27.644 reclami – di cui 20.935 per i servizi energetici (gas, energia elettrica e teleriscaldamento), 7 relativi ai servizi ambientali e 6.702 per il servizio idrico integrato – con un trend in decisa riduzione rispetto al 2022.

Il numero dei reclami relativi ai servizi ambientali è in netta diminuzione in quanto, con delibera 15/2022, ARERA ha approvato il Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) che definisce reclamo "ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi". Negli anni passati, le segnalazioni anche di singoli disservizi, venivano considerate e gestite, in assenza di normativa, come reclami, mentre dal 2023 non rientrano più in tale casistica.

Il numero dei reclami relativi alla vendita di energia elettrica e gas è in diminuzione (-24%) rispetto a quelli pervenuti nel 2022. Si conferma che le casistiche che incidono maggiormente riguardano: fatturazione, mercato e contratti. Si registra, inoltre, un lieve aumento, rispetto all'anno precedente, delle richieste scritte di informazioni, mentre sono in diminuzione le richieste di rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione. Con riferimento al servizio teleriscaldamento il numero dei reclami ha registrato un calo del 37% rispetto al 2022, da ricondurre anche ad un sensibile calo dei costi delle materie prime energetiche, in particolare nella seconda metà del 2023. Si confermano le casistiche ricorrenti in ambito tariffario, fatturazione e pagamenti.

Per quanto concerne il servizio idrico, si registra una lieve diminuzione dei reclami rispetto ai valori del 2022. Il tempo medio di risposta ai reclami è in leggero aumento – dovuto al passaggio ad un nuovo applicativo gestionale che richiede una fisiologica curva di apprendimento e stabilizzazione – rimanendo tuttavia all'interno dei tempi previsti dalla normativa. I temi più ricorrenti restano quelli legati all'ambito della fatturazione, dei pagamenti, dei rimborsi e della morosità.

Il Gruppo Iren non ha registrato nel 2023 violazioni in materia di pratiche discriminatorie verso i clienti o casi di non conformità per quanto riguarda la salute e sicurezza di prodotti e servizi, le comunicazioni di marketing e le attività di promozione e sponsorizzazione. Nel 2023 il Consiglio di Stato ha definitivamente respinto il ricorso in appello proposto da Iren Mercato verso il procedimento attivato dall'Antitrust nel 2016 per presunte pratiche commerciali scorrette riguardanti l'acquisizione di alcuni

clienti energia elettrica e gas. La sentenza non ha comunque comportato esborso per il pagamento di sanzioni, in quanto già sostenuto nel 2017.

Nell'anno si è concluso, inoltre, senza infrazione il procedimento, avviato da AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) nel 2022, verso Iren Mercato per presunta violazione del divieto temporaneo di disporre nuove modifiche unilaterali, introdotto dall'articolo 3 del cosiddetto Decreto Aiuti Bis. AGCM ha accolto la proposta di impegni avanzata da Iren Mercato. Risulta, invece, ancora pendente il giudizio attivato nel 2019 da un competitor nei confronti di Iren Mercato al fine di ottenere il risarcimento di presunti danni derivanti da asserite condotte anticoncorrenziali.

Nel 2023 il Tar del Lazio ha rigettato il ricorso proposto da un operatore di settore per l'annullamento del provvedimento con cui AGCM aveva dato nulla osta all'acquisto di I.Blu da parte di Iren Ambiente. Il ricorrente ha proposto appello per cui si attende la fissazione dell'udienza. Ancora pendente, a fine 2023, il ricorso promosso al Tar del Lazio da un operatore del settore per l'annullamento del provvedimento con cui AGCM non ha dato seguito alla segnalazione con cui lamentava comportamenti abusivi e restrittivi della concorrenza con riferimento alle modalità di assegnazione dei rifiuti differenziati urbani in plastica agli impianti di vagliatura da parte di Iren Ambiente. Si è, invece, concluso a fine 2023 l'ulteriore ricorso, connesso a quello ancora pendente presso il Tar del Lazio, mosso dal medesimo operatore contro il diniego di accesso agli atti posto da AGCM con sentenza a cui l'Autorità ha dato esecuzione.

